

ROZWAŻANIA PRZED XVI KONGRESEM BROKERÓW

# Spotkajmy się na XXX Kongresie Brokerów



Lukasz Zoń

**S**pójrzmy na rolę, jaką odgrywa broker ubezpieczeniowy w procesie zakupu ubezpieczenia przez klienta. Chciałbym wskazać na dwa bardzo ważne dziś elementy, związane niezmiennie z procesem doprowadzania przez brokera do zawarcia umowy ubezpieczenia, o których nie zawsze pamiętamy:

- **po pierwsze** – broker kreuje popyt na usługę ubezpieczeniową poprzez konstruowanie programów ubezpieczeniowych dla klientów,
- **po drugie** – broker kreuje samą usługę ubezpieczeniową, poprzez propozycje modyfikacji i rozwiązań w ramach konkretnych produktów ubezpieczeniowych.

Tak ukształtowana rola brokera, jako pośrednika na linii klient – ubezpieczyciel, wymaga od nas odpowiedniego podejścia do każdego zawieranego za naszym pośrednictwem ubezpieczenia. Regulacja prawna związana z koniecznością przedstawienia klientom rekomendacji brokerskiej zobowiązanie to formalizuje. Z drugiej jednak strony przepis opiera się na nieostrych pojęciach, jak „rzetelna analiza” czy też „wystarczająca liczba ofert”, zatem jego zastosowanie musi się odwoływać do panujących na rynku zwyczajów.

Zwracam w tym miejscu uwagę, że właściwie większa część pracy brokera od chwili „reaktywacji” zawodu w latach 90. XX wieku na zwyczaj się opierała i opiera nadal. W początkowej fazie rozwoju rynku brokerskiego wydawało się to nawet korzystne. Ludzie ubezpieczeń działający w ramach agencji czy też multiagencji lub też wybierający własną drogę pracownicy ubezpieczycieli, jako brokerzy wykonywali z początku taką samą pracę jak dotychczas. W dobie upadającego monopolu państwowego jakkolwiek alternatywa i danie klientom możliwości wyboru stanowiły wartość samą w sobie.

Bardzo szybko, w ślad za rozwojem rynku ubezpieczeniowego, jako środowisko doszliśmy jednak do wniosku, że należy wypracować zasady działalności, które odróżnią nas od reszty rynku pośrednictwa. Stąd

Ponaddwudziestoletnia obecność polskich brokerów na rynku usług ubezpieczeniowych umożliwia nie tylko ocenę przemian, jakie zaszły w tym czasie w sposobie wykonywania zawodu. Każde przede wszystkim spojrzeć w przyszłość i wymaga co najmniej refleksji nad tym, dokąd jako profesja powinniśmy zmierzać, aby wykonywany przez nas zawód umacniał swoją pozycję na rynku pośrednictwa finansowego i aby w latach dwudziestych XXI wieku klienci mogli korzystać z niezależnego doradztwa w dziedzinie ubezpieczeń.

też po pierwsze powołanie Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, a po drugie – idea organizowania Kongresu Brokerów, która już na samym początku zaowocowała m.in. powstaniem kodeksu etyki czy też kanonu dobrych praktyk. Przypomnieć należy, że to właśnie na kongresie w Sobieszewie dosyć wyraźnie, w toku gorących dyskusji, została zarysowana i zapisana m.in. zasada, że broker powinien działać mając za podstawowy cel interes klienta. W tamtych czasach o konsumeryzmie nikt nie słyszał, a jednak brokerzy, jako środowisko, dostrzegli szansę na zbudowaniu swojej wartości jako profesji w oparciu o podkreślenie swoich związków z klientem.

W sytuacji braku rozwiniętych zasad związanych z zarządzaniem ryzykiem

wowanego w krajach rozwiniętych. Kwota 150 euro rocznie wydawana przez Polaka na ubezpieczenia majątkowe ma się nijak do 790 euro będących średnią dla 27 krajów Unii (zajmujemy 4. miejsce od końca!). Jest jeszcze wiele miejsc dla wspólnej pracy wszystkich uczestników, zmierzającej do uzyskania satysfakcjonującego rozwoju całego rynku ubezpieczeniowego.

Z drugiej jednak strony klienci, coraz bardziej dzięki nam świadomi ubezpieczeniowo, zaczynają weryfikować jakość i zakres serwisu oferowanego przez brokerów. Od dawna już nie wystarczy pokazać się raz w roku i z uśmiechem wręczyć polisę. Usługi dodatkowe oferowane przez brokera to właściwie w ubezpieczeniach korporacyjnych norma. Do tego dochodzi, co naturalne, coraz większa konkurencja wewnętrzna

dla żadnej ze stron. Automatyzacja i unifikacja procesu spowoduje moim zdaniem, że zatrzymamy się w rozwoju rynku, co będzie oddziaływało na wszystkich jego uczestników.

Wszystkie te czynniki sprawiają, że coraz większego znaczenia nabiera kwestia takiego ukształtowania zasad wykonywania zawodu, aby nie tracąc z oczu podstawowych wartości leżących u jego podstaw, można było utrzymać jego rangę jako jednego z wiarygodnych i wartościowych kanałów dystrybucji ubezpieczeń, w szczególności ubezpieczeń przedsiębiorców.

Dzisiejsza batalia o kształt dyrektywy o pośrednictwie określi konkretne ramy, w których będziemy zmuszeni się poruszać. Ale jak wskazałem wyżej w odniesieniu do poszczególnych brokerów, musimy także jako środowisko myśleć o ucieczce do przodu. Nie tracąc z oczu spraw bieżących, pomyśleć o tym, jak będzie wyglądała nasza praca w latach dwudziestych. W tym kontekście za kluczowe dla profesji uważam partnerskie i oparte na zdrowych podstawach ukształtowanie wzajemnych relacji zarówno wewnętrznych (między brokerami) jak i zewnętrznych (z ubezpieczycielami).

Kodeks etyki czy zasady dobrych praktyk to podstawy, na których te relacje można budować. Jednak musimy pamiętać o ciągle zmieniającym się otoczeniu rynkowym i na bieżąco dostosowywać się do sytuacji. Dotychczasowa praktyka w tym zakresie pokazuje, że tylko działając wspólnie jako środowisko, jesteśmy w stanie tego dokonać. Oczywiście sytuacją idealną byłoby postulowane przez SPBUiR uznanie zawodu brokera jako zawodu zaufania publicznego. Wzorem innych samorządów, np. biegłych rewidentów, można by wtedy ukształtować zasady wykonywania zawodu obowiązujące wszystkich uczestników rynku. Dzisiaj Stowarzyszenie Brokerów jest wprawdzie największą, ale nie jedyną organizacją zrzeszającą brokerów. W sytuacji rozproszenia elitarnego przecież środowiska, powinniśmy zastanowić się nad dobrowolnym i wspólnym działaniem wszystkich zainteresowanych, i to zarówno na szczeblu reprezentowanych organizacji, jak i nawet pojedynczych osób.

Zdaję sobie sprawę z tego, że nierzadko podejmowane kwestie, wkraczając w sferę prowadzonego biznesu, budzą kontrowersje. Jedynym jednak wyjściem jest jak najszerza dyskusja i wspólne wypracowywanie określonych rozwiązań, które mogą zostać ogólnie zaakceptowane.

Lukasz Zoń  
dokończenie na str. 4

**Brokerzy muszą przyjąć do wiadomości, że z pożądanego przez rynek kreatora popytu, stają się w oczach dotychczasowych partnerów coraz większą konkurencją. Niestusznie!**

w przedsiębiorstwach, brokerzy stawali się nierzadko prawie częścią danej firmy. Wykorzystując swoją wiedzę, przejmowali całość spraw związanych z ubezpieczeniami. Dalszy rozwój rynku i wprowadzanie nowych produktów to przede wszystkim zasługa brokerów, którzy czerpiąc ze standardów rynków bardziej rozwiniętych, spowodowali wykształcenie świadomości ubezpieczeniowej klientów. Dziś możemy powiedzieć, że polski rynek nie odstaje pod względem jakości produktów ubezpieczeniowych od rynku światowego.

Jednocześnie jednak w wyniku tego rozwoju polscy brokerzy muszą liczyć się

**Za kluczowe dla naszej profesji uważam partnerskie i oparte na zdrowych podstawach ukształtowanie wzajemnych relacji, zarówno wewnętrznych – między brokerami – jak i zewnętrznych – z ubezpieczycielami.**

z tym, że globalne trendy oddziałują na sposób wykonywania zawodu tu i teraz. Brokerzy muszą przyjąć do wiadomości, że z pożądanego przez rynek kreatora popytu, stają się w oczach dotychczasowych partnerów coraz większą konkurencją. Niestusznie! Wprawdzie produkty ubezpieczeniowe mamy na światowym poziomie, ale poziom wydatków na ochronę ubezpieczeniową, ponoszonych zarówno przez przedsiębiorców jak i konsumentów, daleki jest od poziomu obser-

powiedzy samymi brokerami. Jedyną szansą na utrzymanie się na rynku jest ciągła ucieczka do przodu – jakość, coraz większy wachlarz usług czy też specjalizacja. To wszystko umożliwia brokerom obronę przed sprowadzeniem naszej profesji do roli rzemieślnika, który za drobną opłatą wykona proste czynności związane z zawarciem konkretnej umowy.

Dzisiejsi klienci coraz częściej w zakresie zarządzania ryzykiem w miejsce brokera-opiekuna ubezpieczeniowego chcą widzieć brokera-doradcę. Ta zmiana podejścia do oczekiwań niesie ze sobą określone konsekwencje. Konieczność dostosowania się

do obecnie stawianych brokerom wymagań powoduje nierzadko, że tracą oni grunt pod nogami. Dotychczas przyzwyczajeni do dość znacznej swobody w kreowaniu usługi ubezpieczeniowej, muszą dzisiaj zmienić optykę i podejście do wykonywanych obowiązków. Można oczywiście za starożytnymi powiedzieć, że chcącemu nie dzieje się krzywda, pozwałam sobie jednak stwierdzić, że na dłuższą metę takie podejście do usługi brokerskiej nie jest korzystne

## Spotkajmy się na XXX Kongresie Brokerów

*dokończenie ze str. 3*

Jak wskazałem wyżej, potrafiliśmy przecież już w 1998 r. przyjąć na siebie dobrowolnie i bez żadnego przymusu istotne zobowiązania wynikające z kodeksu etyki. Wypracowaliśmy również z zakładami ubezpieczeń kanon dobrych praktyk. Jest to dorobek zjednoczonego środowiska. Dzisiaj w ramach oddziaływania społeczno-politycznego zarówno na szczeblu krajowym, jak i europejskim liczy się siła głosu. Przekonuje nas o tym na każdym kroku współpraca z BIPAR.

Namawiam wszystkich kolegów do refleksji nad tym, czego jako profesja możemy się spodziewać w najbliższej przyszłości i w jaki sposób najlepiej do tej przyszłości się przygotować. Pierwszy krok czeka nas już niedługo – nowy kodeks etyki, wypracowany

przede wszystkim na podstawie doświadczeń w pracy Komisji Etyki Stowarzyszenia, a który jest już po dyskusjach środowiskowych, zostaje skierowany do zatwierdzenia przez najbliższe Walne Zebranie SPBUiR. Wyrażam przekonanie, że właśnie praca związana z jego aktualizacją w sposób najbardziej namacalny przekonuje o tym, że środowisko brokerskie widzi konieczność reagowania na zmieniające się warunki zewnętrzne. I potrafi podjąć wyzwania stawiane przez współczesną rzeczywistość gospodarczą. Moim zdaniem jest to pierwszy krok. Przed nami jeszcze wiele pracy, którą musimy wspólnie wykonać, jeżeli chcemy spotkać się pod koniec lat dwudziestych na 30 Kongresie Brokerów. Czego wszystkim kolegom i ubezpieczeniom w Polsce szczerze życzę.

**Łukasz Zoń**

*wiceprezes zarządu SPBUiR*